

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Disusun Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Diajukan Oleh:**  
**ATRIA TRI HAFSARI**  
**D 600 160 096**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2020**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN  
PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Disusun Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Diajukan Oleh:**  
**ATRIA TRI HAFSARI**  
**D 600 160 096**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Studi S-1 guna memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : *Kamis*  
Tanggal : *6 Agustus 2020*

Disusun oleh:

Nama : Atria Tri Hafsari  
NIM : D600 160 096  
Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknik

Mengesahkan,  
Dosen Pembimbing



Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D.

## HALAMAN PERSETUJUAN

### DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Telah dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Dihadapkan Dewan Pengaji

Hari : Kamis  
Tanggal : 6 Agustus 2020

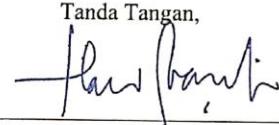
Menyetujui,

Nama

Tanda Tangan,

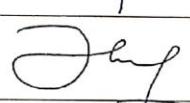
1. Hari Prasetyo, S.T., M.T., Ph.D

Ketua Pengaji



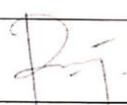
2. Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng.

Pengaji 1



3. Ir.Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

Pengaji 2



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Ketua Jurusan Teknik Industri



Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D

### **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepenuhnya saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 6 Agustus 2020



Atria Tri Hafsari

## **MOTTO**

*“Ada tiga hal yang mempengaruhi kesuksesan, Usaha, Doa, dan Keberuntungan. Jika kamu mengalami kegagalan mungkin usahamu kurang maksimal atau kamu belum beruntung hari itu Yang terpenting adalah jangan pernah berhenti untuk berusaha dan selalu berprasangka baiklah pada Allah”*

*(penulis)*

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”*

*(QS Yusuf : 87)*

*"Tanpa ilmu, amal tidak ada gunanya. Sedangkan ilmu tanpa amal adalah hal yang sia-sia."*

*(Abu Bakar)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat dan kesempatan yang tidak dapat terhitung nilainya.
2. Ibu Srilestari dan Bapak Sugito, kedua orangtua yang senantiasa memberi do'a, semangat dan banyak hal yang tak terbalaskan.
3. Kakak dan adik tercinta Muhammad ilham safii, Nuraini, dwi iryanto, fadilah, dan keponakan tersayang Gendhis Savrinadea, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta menghibur penulis.
4. Bapak Hari Prasetyo,S.T.,M.T.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta waktunya selama penyusunan tugas akhir.
5. Almamater dan teman-teman Teknik Industri 2016 yang selalu mendukung dan memberi masukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillahirabbil 'alamin* puji syukur atas nikmat, rahmat, kesehatan dan kesempatan yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir dengan judul "**DESAIN INSTRUMEN EVALUASI DAN PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEBIJAKAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**". Penyusunan Tugas Akhir ini tak luput dari dukungan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala berkah dan nikmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir tepat pada waktu yang telah direncanakan.
2. Bapak Ir. Sri Sunarjono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Hari Prasetyo, S.T.,M.T.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membeberikan arahan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng dan Bapak Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T.,M.T Dosen Penguji yang telah memberikan masukan laporan Tugas Akhir.
6. Lembaga penjaminan mutu (LJM) dan programer UMS yang telah banyak membantu penulis dalam Tugas Akhir.
7. Bapak Kholid Alghofari,S.T.,M.T, ibu Wisnu Sri Hertinjung, S.Psi.,M.Psi dan semua *expert* yang terlibat dalam penyusunan draft kuesioner.

8. Kurnia Bella, Addika, Raras, Irfan, Astri yang selalu mendengarkan keluhan penulis, memberikan semangat, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir.
9. Tim Evaluasi Cindy, Diah, Yasmin, Silki, Patnia, Atik yang selalu memberikan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Asisten RBTI, dan Asisten otomasi industri yang telah memberikan pengalaman yang berharga kepada penulis.
11. Seluruh teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2016 yang memberikan banyak pengalaman dan dukungan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan Tugas Akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua phiak yang telah membantu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. *Aamiin ya Rabbal Alamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Surakarta, 6 Agustus 2020



Atria Tri Hafsari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi .....</b>	<b>10</b>
2.1.1 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) .....	11
2.1.2 Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) .....	13
<b>2.2 Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Layanan Jasa .....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi .....	16
2.2.2 Persepsi dan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi .....	17
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi .....	17
<b>2.3 Kepuasan Pengguna Kebijakan Kemahasiswaan.....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Kepuasan Pengguna .....	19

2.3.2	Aspek Penilaian pada kriteria Mahasiswa .....	20
<b>2.4</b>	<b>SERVQUAL Metode untuk Mengukur Kepuasan Jasa .....</b>	<b>21</b>
2.4.1	Perkembangan SERVQUAL .....	21
2.4.2	Pengukuran SERVQUAL .....	24
<b>2.5</b>	<b>Pengujian dan Desain Instrumen Kuesioner .....</b>	<b>26</b>
2.5.1	Desain Instrumen Kuesioner.....	26
2.5.2	Uji Validitas .....	26
2.5.3	Uji Reliabilitas .....	27
2.5.4	Penarikan Sampel.....	28
<b>2.6</b>	<b>Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
<b>3.1</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2</b>	<b>Objek Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.3</b>	<b>Kerangka Penyelesaian Masalah .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4</b>	<b>Tahapan Penelitian.....</b>	<b>39</b>
3.4.1	Mengumpulkan Informasi .....	39
3.4.2	Menyusun Kerangka Berfikir instrumen .....	40
3.4.3	Merancang Instrumen Evaluasi Kepuasan Pengguna.....	40
3.4.4	Menguji Draf Instrumen .....	41
3.4.5	Melakukan Survei .....	42
3.4.6	Analisis Data Hasil Survei .....	42
3.4.7	Kesimpulan .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Kerangka Berfikir .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2</b>	<b>Penyusunan Draf Pernyataan Berdasarkan Dimensi Kualitas .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3</b>	<b>Penyusunan Kuesioner Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>58</b>
4.3.1	Kerangka Kuesioner .....	58
4.3.2	Skala Pengukuran Kuesioner .....	58
<b>4.4</b>	<b>Validasi isi Kuesioner .....</b>	<b>59</b>
<b>4.5</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>65</b>
4.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Penalaran .....	70

4.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Minat dan Bakat .....	71
4.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Beasiswa.....	72
4.5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Pengkaderan dan Dakwah	
	.....	73
4.5.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Karir dan Kewirausahaan	
	.....	74
4.5.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Kesehatan .....	75
4.5.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Layanan Bimbingan dan Konseling	
	.....	76
4.5.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru .....	77
<b>4.6</b>	<b>Fase Sistem Survei UMS.....</b>	<b>78</b>
4.6.1	Kelola Proses Bisnis.....	79
4.6.2	Membuat Identitas Survei dan Pertanyaan Survei .....	80
4.6.3	<i>Submit</i> Survei untuk di <i>Review</i> .....	81
4.6.4	Tampilan Akhir Survei dan Hasil Survei .....	82
4.6.5	Sosialisasi dan Penyebaran Kuesioner ke Pengguna .....	84
<b>4.7</b>	<b>Pengumpulan Data.....</b>	<b>85</b>
4.7.1	Jumlah Responden Survei UMS .....	85
4.7.2	Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden .....	86
<b>4.8</b>	<b>Analisis hasil survei.....</b>	<b>88</b>
4.8.1	Hasil Analisis Survei pada Biro Kemahasiswaan Keseluruhan .....	89
4.8.2	Hasil Analisis Survei Layanan Penalaran .....	90
4.8.3	Hasil Analisis Survei Layanan Minat dan Bakat.....	94
4.8.4	Hasil Analisis Survei Layanan Beasiswa .....	98
4.8.5	Hasil Analisis Survei Layanan Pengkaderan dan Dakwah .....	101
4.8.6	Hasil Analisis Survei Layanan Karir dan Kewiarusahaan .....	105
4.8.7	Hasil Analisis Survei Kepuasan MMC .....	108
4.8.8	Hasil Analisis Survei Layanan Bimbingan Konseling BKPP .....	113
4.8.9	Hasil Analisis Survei Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru .....	118
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>123</b>

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>123</b>
<b>5.2 SARAN .....</b>	<b>124</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Elemen Penilaian Kriteria Mahasiswa Berdasarkan IAPT 3.0 dan IAPS 4.0 .....	21
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka .....	31
Tabel 4.1 Draf Pernyataan Berdasarkan Dimensi Kualitas .....	49
Tabel 4.2 Pernyataan Layanan Bidang Penalaran .....	54
Tabel 4.3 Pernyataan Layanan Bidang Minat dan Bakat .....	55
Tabel 4.4 Pernyataan Layanan Beasiswa .....	55
Tabel 4.5 Pernyataan Layanan Pengkaderan dan Dakwah.....	56
Tabel 4.6 Pernyataan Layanan Karir dan Kewirausahaan.....	56
Tabel 4.7 Pernyataan Layanan Kesehatan .....	56
Tabel 4.8 Pernyataan Layanan Bimbingan Konseling .....	57
Tabel 4.9 Pernyataan Pelayanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru .....	57
Tabel 4.10 Skala Penilaian.....	58
Tabel 4.11 Daftar Pertanyaan setelah Validasi Isi Layanan Penalaran. ....	60
Tabel 4.12 Daftar Pertanyaan setelah Validasi Isi Layanan Minat dan Bakat .....	60
Tabel 4.13 Daftar Pertanyaan setelah Validasi isi Layanan Beasiswa .....	61
Tabel 4.14 Daftar pertanyaan setelah Validasi isi Layanan Pengkaderan dan dakwah .....	62
Tabel 4.15 Daftar pertanyaan setelah Validasi isi Layanan Karir dan Kewirausahaan .....	62
Tabel 4.16 Daftar pertanyaan setelah Validasi isi Layanan Kesehatan.....	63
Tabel 4.17 Daftar pertanyaan setelah Validasi isi Layanan Bimbingan dan Konseling.....	64
Tabel 4.18 Daftar pertanyaan setelah Validasi isi Pelayanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru .....	65
Tabel 4.19 Uji Validitas Layanan Bidang Penalaran .....	71
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Layanan Bidang Penalaran.....	71
Tabel 4.21 Uji Validitas Layanan Minat danBakat .....	72
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Layanan Minat dan Bakat .....	72

Tabel 4.23 Uji Validitas Layanan Beasiswa.....	73
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas Layanan Beasiswa .....	73
Tabel 4.25 Uji Validitas Layanan Pengkaderan dan Dakwah .....	74
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Layanan Pengkaderan dan Dakwah .....	74
Tabel 4.27 Uji Validitas Layanan Karir dan Kewirausahaan .....	75
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Layanan Karir dan Kewirausahaan .....	75
Tabel 4.29 Uji Validitas Layanan Kesehatan .....	76
Tabel 4.30 Uji Reliabilitas Layanan Kesehatan .....	76
Tabel 4.31 Layanan Bimbingan dan Konseling .....	77
Tabel 4.32 Uji Reliabilitas Layanan Bimbingan dan Konseling .....	77
Tabel 4.33 Uji Validitas Pelayanan sistem penerimaan Mahasiswa Baru .....	78
Tabel 4.34 Uji Reliabilitas Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru .....	78
Tabel 4.35 Daftar <i>Link Survey</i> .....	84
Tabel 4.36 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Responden.....	86
Tabel 4.37 Perhitungan Gap Layanan Penalaran berdasarkan pernyataan.....	91
Tabel 4.38 Gap Per Dimensi Layanan Penalaran .....	92
Tabel 4.39 Perhitungan Gap Layanan Minat dan Bakat berdasarkan pernyataan..	95
Tabel 4.40 Gap Per Dimensi Layanan Minat dan Bakat .....	96
Tabel 4.41 Perhitungan Gap Layanan Beasiswa Berdasarkan Pernyataan.	99
Tabel 4.42 Gap Per Dimensi Layanan Beasiswa.....	100
Tabel 4.43 Perhitungan Gap Layanan Pengkaderan dan Dakwah Berdasarkan Pernyataan. ....	102
Tabel 4.44 Gap Per Dimensi Layanan Pengkaderan dan Dakwah. ....	103
Tabel 4.45 Perhitungan Gap Layanan Karir dan Kewirausahaan Berdasarkan Pernyataan .....	106
Tabel 4.46 Gap Per Dimensi Layanan Karir dan Kewirausahaan.....	107
Tabel 4.47 Perhitungan Gap Layanan Kesehatan Berdasarkan Pernyataan .....	110
Tabel 4.48 Gap Per Dimensi Layanan Kesehatan MMC .....	111
Tabel 4.49 Perhitungan Gap Layanan Bimbingan Konseling Berdasarkan Pernyataan .....	115
Tabel 4.50 Gap Per Dimensi Layanan Bimbingan Konseling.....	116

Tabel 4.51 Perhitungan Gap PMB Berdasarkan Pernyataan .....	120
Tabel 4.52 Gap Per Dimensi PMB .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Perguruan Tinggi yang Masuk Peringkat THE .....	3
Gambar 1.3 Perguruan tinggi yang masuk <i>QS World University Ranking</i> .....	3
Gambar 1.4 Peringkat Perguruan Tinggi ASEAN.....	4
Gambar 1.5 Perbedaan 7 <i>Standart</i> dengan 9 kriteria.....	5
Gambar 2.1 Struktur Standar Dikti dan Pelampauan Dikti .....	10
Gambar 2.2 Mekanisme SPM Dikti .....	11
Gambar 2.3 Implementasi SPMI .....	12
Gambar 2.4 Siklus SPMI .....	13
Gambar 2.5 Siklus SPME.....	13
Gambar 2.6 Cakupan Akreditasi Pendidikan Tinggi.....	14
Gambar 2.7 Kriteria Akreditasi .....	15
Gambar 2.8 Jasa sebagai Suatu Sistem.....	16
Gambar 2.9 Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi .....	19
Gambar 2.10 Model Konseptual SERVQUAL .....	23
Gambar 2.11 Sejarah SERVQUAL .....	24
Gambar 3.1 <i>Flow Process Chart</i> Penelitian.....	39
Gambar 3.2 Rancangan Kerangka Berfikir .....	40
Gambar 4.1 Kerangka Berfikir Layanan Bidang Penalaran .....	44
Gambar 4.2 Kerangka Berfikir Layanan Pengkaderan dan Dakwah.....	44
Gambar 4.3 Kerangka Berfikir Desain Instrumen Layanan Minat dan Bakat .....	45
Gambar 4.4 Kerangka Berfikir Layanan Karir dan Kewirausahaan .....	46
Gambar 4.5 Kerangka Berfikir Layanan Kesehatan.....	46
Gambar 4.6 Kerangka Berfikir Layanan Bimbingan Konseling .....	47
Gambar 4.7 Pelayanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru .....	48
Gambar 4.8 Hasil <i>review</i> Biro Kemahasiswaan .....	59
Gambar 4.9 Hasil <i>Review</i> BKPP .....	64
Gambar 4.10 Hasil <i>Review</i> PMB .....	65
Gambar 4.11 Tampilan Awal SPSS 23 .....	66

Gambar 4.12 Tampilan <i>Variabel View</i> .....	66
Gambar4.13 Tampilan Data <i>View</i> .....	67
Gambar 4.14 Tampilan <i>Toolbar analyze</i> .....	67
Gambar 4.15 <i>Textbox Correlations</i> .....	68
Gambar 4.16 Tampilan <i>Output Uji Validitas</i> .....	68
Gambar 4.17 Tampilan <i>Toolbar Analysis</i> untuk <i>Reliability</i> .....	69
Gambar 4.18 <i>Textbox Reliability Analysis</i> .....	69
Gambar 4.19 <i>Textbox Reliability Analysis Statistic</i> .....	70
Gambar 4.20Tampilan Uji Reliabilitas.....	70
Gambar 4.21 Fitur-Fitur Sistem Survei Online UMS.....	79
Gambar 4.22 Tampilan Pengisian Proses Bisnis Sistem Survei UMS .....	80
Gambar 4.23 Tampilan <i>Form</i> Pengisian Data Survei.....	81
Gambar 4.24 Tampilan <i>input</i> Pernyataan ke Sistem .....	81
Gambar 4.25 Tampilan Ajuan Survei.....	82
Gambar 4.26 Tampilan setelah Disetujui .....	82
Gambar 4.27 Tampilan Daftar Pertanyaan .....	83
Gambar4.28 Tampilan Akhir Kuesioner .....	83
Gambar 4.29 Tampilan Hasil Survei .....	83
Gambar 4.30 <i>Screenshoot</i> Sosial Media Bagmawa.....	85
Gambar 4.31 Jumlah Responden Tiap Biro/Unit .....	86
Gambar 4.32 Indeks Survei Biro Kemahasiswaan tahun pelajaran 2019-2020 ....	89
Gambar 4.33 Persentase Hasil Survei Berdasarkan Skala Tingkat Kepuasan Layanan oleh Biro Kemahasiswaan Tahun 2019-2020.....	90
Gambar 4.34 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan- Kepentingan Layanan Penalaran .....	92
Gambar 4.35 Persentase Hasil <i>feedback</i> layanan Penalaran.....	94
Gambar 4.36 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan- Kepentingan Layanan Minat dan Bakat .....	96
Gambar 4.37 Persentase Hasil <i>Feedback</i> Layanan Minat dan Bakat .....	98
Gambar 4.38 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan- Kepentingan Layanan Beasiswa .....	99

Gambar 4.39 Persentase Hasil <i>Feedback</i> Layanan Beasiswa.....	101
Gambar 4.40 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan- Kepentingan Layanan Pengkaderan dan Dakwah .....	103
Gambar 4.41 Persentase Hasil <i>Feedback</i> Layanan Pengkaderan dan Dakwah. ....	104
Gambar 4.42 Perbandingan Indeks Tingkat Kepuasan- Kepentingan Layanan Karir dan Kewirausahaan.....	106
Gambar 4.43 Hasil <i>Feedback</i> Layanan Karir dan Kewirausahaan.....	108
Gambar 4.44 Indeks Hasil Survei layanan Kesehatan Tahun 2019-2020 .....	108
Gambar 4.45 Persentase Hasil Survei Berdasarkan Skala Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan Tahun 2019-2020 .....	109
Gambar 4.46 Perbandingan Indeks Kepentingan-Kepuasan Layanan Kesehatan	111
Gambar 4.47 Persentase hasil <i>feedback</i> layanan kesehatan .....	113
Gambar 4.48 Indeks Hasil Survei Layanan Bimbingan Konseling Tahun 2019-2020 .....	113
Gambar 4.49 Persentase Hasil Survei Berdasarkan Skala Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling Tahun 2019-2020.....	114
Gambar 4.50 Perbandingan Indeks Kepentingan-Kepuasan Layanan Bimbingan dan Konseling.....	116
Gambar 4.51 Persentase Hasil <i>Feedback</i> Layanan Bimbingan dan Konseling....	117
Gambar 4.52 Indeks Hasil Survei Penerimaan Mahasiswa Baru Tahun 2019-2020 .....	118
Gambar 4.53 Persentase Hasil Survei PMB Berdasarkan Skala Tingkat Kepuasan .....	119
Gambar 4.54 Perbandingan Indeks Kepentingan-Kepuasan PMB .....	120
Gambar 4.55 Persentase Hasil <i>Feedback</i> Penerimaan Mahasiswa Baru.....	122

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Validasi Isi Kuesioner .....	131
Lampiran 2 Kuesioner setelah Validasi Isi .....	135
Lampiran 3 <i>output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS.....	147
Lampiran 4 Tabel R hitung .....	164
Lampiran 5 Surat Edaran Rektor.....	165
Lampiran 6 File Presentasi LJM .....	167
Lampiran 7 Hasil Feedback Pengguna Kuesioner .....	168

## **Abstrak**

Perguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat. Peningkatan jumlah perguruan tinggi di Indonesia harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Sehingga perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan mutu pendidikan. BANPT telah berupaya meningkatkan mutu pendidikan dengan mengeluarkannya instrumen baru dengan sembilan kriteria. Saat ini UMS belum terdapat instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna khususnya pada kriteria tiga mahasiswa yang sesuai dengan instrumen baru . Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu intrumen yang sahih serta andal dan dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap salah satu dari sembilan kriteria akreditasi yakni berkaitan dengan kriteria tiga kemahasiswaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL. Hasil penelitian ini adalah terbentuknya instrumen pengukuran kepuasan pengguna kriteria tiga yang sahih dan andal. Hasil pengukuran kepuasan menunjukkan pada biro kemahasiswaan pemenuhan harapan pengguna sebesar 84,99%. MMC sebesar 77,93%,, BKPP sebesar 82,82%, dan BAA sebesar 92,22%, angka ini sudah memnuhi standar sehingga dapat dikatakan baik. Namun setiap biro perlu untuk meningkatkan mutu layanan.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kepuasan Pengguna

## **ABSTRACT**

Higher education in Indonesia is increasing. The increase in the number of universities in Indonesia must be balanced with an increase in the quality of higher education. So that universities are required to improve the quality of education. BANPT has sought to improve the quality of education by issuing new instruments with nine criteria. At present UMS does not have an instrument used to measure user satisfaction, especially on the criteria of three students who fit the new instrument. Therefore this study aims to design a valid and reliable instrument and can be used to measure satisfaction with one of the nine accreditation criteria, which is related to the criteria of three student affairs. The method used in this research is SERVQUAL. The results of this study are the establishment of a valid and reliable criteria for measuring three user satisfaction. The results of satisfaction measurements showed that the student bureau fulfills user expectations by 84.99%. MMC of 77.93%, BKPP of 82.82%, and BAA of 92.22%, this figure has met the standards so that it can be said to be good. But every bureau needs to improve service quality.

Keywords: SERVQUAL, User Satisfaction